Servicio de instalación y puesta en marcha de servidores HP ProLiant

Servicios HP Care Pack

Servicios de HP

Descripción general del servicio

El servicio de instalación y puesta en marcha de servidores HP ProLiant realiza la instalación de su nuevo sistema operativo y servidor HP ProLiant. Le ayudarán a poner en funcionamiento su nuevo sistema operativo y servidor HP ProLiant de una forma puntual y profesional.

Ventajas del servicio

Ofrece la asistencia de un especialista de servicio de HP cualificado para realizar una instalación que cumpla los estándares de calidad de HP para:

- Prestar el servicio en el tiempo que sea adecuado para su organización, acordado por ambas partes
- Un especialista de servicio de HP que responda preguntas básicas durante la prestación del servicio in situ
- Realizar una instalación personalizada tal como se indica en ''Especificaciones de prestación del servicio'' o en una declaración de trabajo (SOW)
- Comprobar que se cumplen todos los prerrequisitos del servicio antes de la instalación

Características más destacables del servicio

- Planificación del servicio
- Implantación del servicio
- Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)
- Sesión de orientación del cliente

Características del servicio

Tabla 1. Características del servicio

Característica	Especificaciones de prestación
Planificación del servicio	Un especialista de servicio de HP confirmará con el cliente que se cumplen los prerrequisitos y programará la prestación del servicio en el tiempo acordado por ambas partes, que deberá estar comprendido dentro del calendario laboral estándar de HP, a menos que HP decida lo contrario. Los servicios prestados fuera del horario laboral estándar de HP pueden estar sujetos a un cargo adicional.
Implantación del servicio	Las actividades de implantación incluyen: **Hardware** • Instalación del servidor: desembalar el servidor, comprobar que no tenga daños e instalarlo según las especificaciones del producto (si el servidor forma parte de un sistema en bastidor, se insertará en el bastidor) • Instalación de opciones de hardware: se instalarán al mismo tiempo las opciones de hardware del sistema adquiridas con el sistema • Conexión física del producto a una red LAN o WAN, según corresponda • Instalación y configuración de una cola de impresión y una impresora local compatible con el sistema operativo instalado • Recogida del material de embalaje y notificación al cliente de que se puede deshacer del mismo

	Software • Para Microsoft® Windows®: – Instalación del sistema operativo y de los protocolos de red adecuados, según corresponda – Creación de una cuenta de Windows Server con diez cuentas de usuario como máximo – Creación y configuración de un recurso compartido de ficheros de Windows Server en un disco local – Sólo para ProLiant Packaged Cluster, instalación y configuración del software para clúster de Microsoft según el manual de instalación del producto • Para Novell NetWare: – Instalación del sistema operativo y de los protocolos de red adecuados, según corresponda – Creación de una estructura NDS de una capa – Configuración de diez clientes Novell NetWare – Configuración de un servidor adicional en una estructura Novell NetWare NDS existente • Para sistemas operativos Linux Server*: – Instalación del sistema operativo y de los protocolos de red adecuados, según corresponda – Instalación de controladores HP, según corresponda – Creación de una cuenta de Linux Server con diez cuentas de usuario como máximo * Se admiten las siguientes distribuciones Linux: Red Hat, SUSE, Caldera, TurboLinux, Mandrake, Debian y Conectiva.
Pruebas de comprobación de la instalación (IVT)	HP realizará las pruebas de comprobación de la instalación apropiadas que requiera el servicio, como pruebas automáticas de encendido (POST) específicas del producto que se instala, comprobación del funcionamiento del producto y comprobación de la carga del software y firmware del dispositivo actual.
Sesión de orientación del cliente	Finalizadas las actividades de implantación, el especialista de servicio de HP ofrecerá una sesión de orientación de hasta una hora sobre el producto o la tecnología; le informará sobre el uso básico del producto y las características del hardware.

Requisitos para el servicio

El cliente debe satisfacer los siguientes prerrequisitos para disfrutar de este servicio:

- Tener un servidor HP ProLiant nuevo y una versión compatible de un sistema operativo Microsoft, Linux o Novell, con licencias válidas
- No tener instalada ninguna versión anterior del sistema operativo en el nuevo servidor HP ProLiant para el que se aplica el servicio
- Tener todos los cables y conexiones de red instalados y operativos

Limitaciones del servicio

Se excluyen de este servicio, entre otras, las siguientes actividades:

- Implantación del servicio en hardware no cubierto por ninguna garantía o contrato de servicio de HP
- Implantación del servicio en hardware incluido en un contrato de mantenimiento de terceros
- Planificación, diseño, implementación o valoración de la arquitectura SAN o de fibra global del cliente
- Servicios que, en opinión de HP, son necesarios debido al intento no autorizado de instalar, reparar, mantener o modificar hardware, firmware o software por personal que no es de HP
- Servicios necesarios por causas ajenas al hardware o software en mantenimiento por HP
- Cumplimiento de la normativa medioambiental o preparación del emplazamiento
- Cableado exterior
- Integración de aplicaciones o integración de productos o periféricos de terceros no incluidos con el sistema
- Montaje de dispositivos de almacenamiento externos
- Montaje de bastidores u otros preparativos de la sala de ordenadores
- Cursos de software, localización de fallos, reparación, ajustes o personalización
- Servicios no especificados claramente en este documento

Responsabilidades del cliente

El cliente se comprometerá a:

- Contactar con un especialista de servicio de HP en un plazo máximo de 90 días después de la fecha de la compra para programar la prestación del servicio
- Coordinar con HP la implantación del servicio en productos con mantenimiento de terceros (si es aplicable)
- Asignar al empleado del cliente que, en su nombre, concederá autorizaciones, proporcionará

información y en cualquier caso estará disponible para ayudar a HP para la prestación del servicio

- Asegurarse de que se cumplen todos los prerrequisitos identificados en ''Requisitos para el servicio''
- Comprobar que se han cumplido todos los prerrequisitos especificados en el apartado "Requisitos para el servicio", como la preparación del emplazamiento, la compatibilidad de la alimentación, el cableado de red, etc.
- Asegurarse de que estén disponibles el hardware, firmware y software que el especialista de servicio de HP va a necesitar para prestar el servicio
- Conceder a HP acceso total sin restricciones a todos los lugares en los que se realizará el servicio
- Proporcionar un lugar de trabajo adecuado para la prestación del servicio, con acceso a una línea de teléfono exterior, corriente y las conexiones de red necesarias
- Encargarse de todas las operaciones de copia de seguridad y restauración de datos

Disposiciones generales/otras exclusiones

HP se reserva el derecho de cobrar, sobre una base de tiempo y material, los trabajos adicionales que excedan el precio de este paquete de servicios que sean consecuencia de solucionar prerrequisitos del servicio u otros requisitos no satisfechos por el cliente.

HP se reserva el derecho de modificar el precio de este servicio si el cliente no programa ni facilita su prestación a los 90 días de su adquisición.

La capacidad de HP de prestar este servicio depende de la cooperación plena y puntual del cliente con HP, así como la exactitud y precisión de todos los datos e información que le facilite.

Para obtener más información

Para más información sobre los servicios de HP, contacte con la sede local de la oficina de ventas de Socios preferentes de HP o visite nuestros sitios web:
www.hp.com/hps/support
www.hp.com/hps/carepack

Para más información, visite www.hp.com

5982-7572ESE Rev. 2, septiembre de 2007